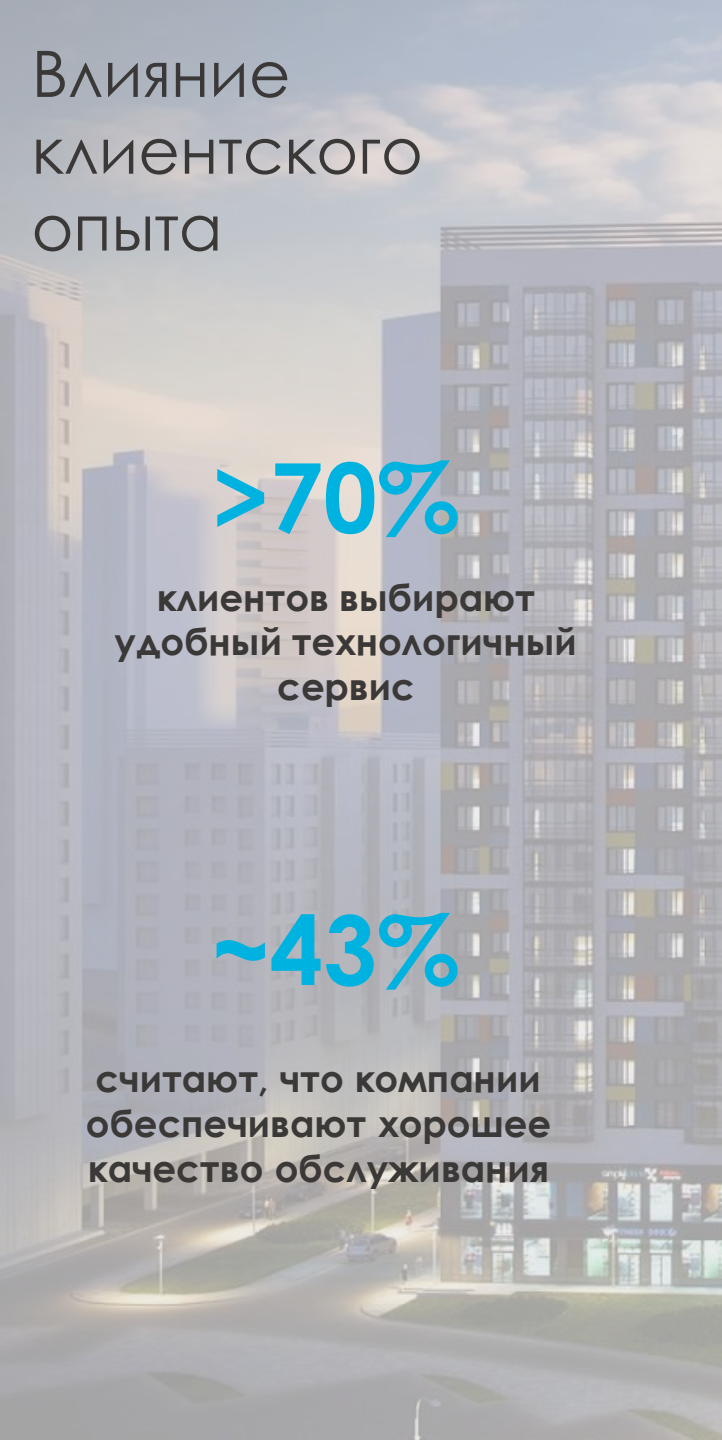




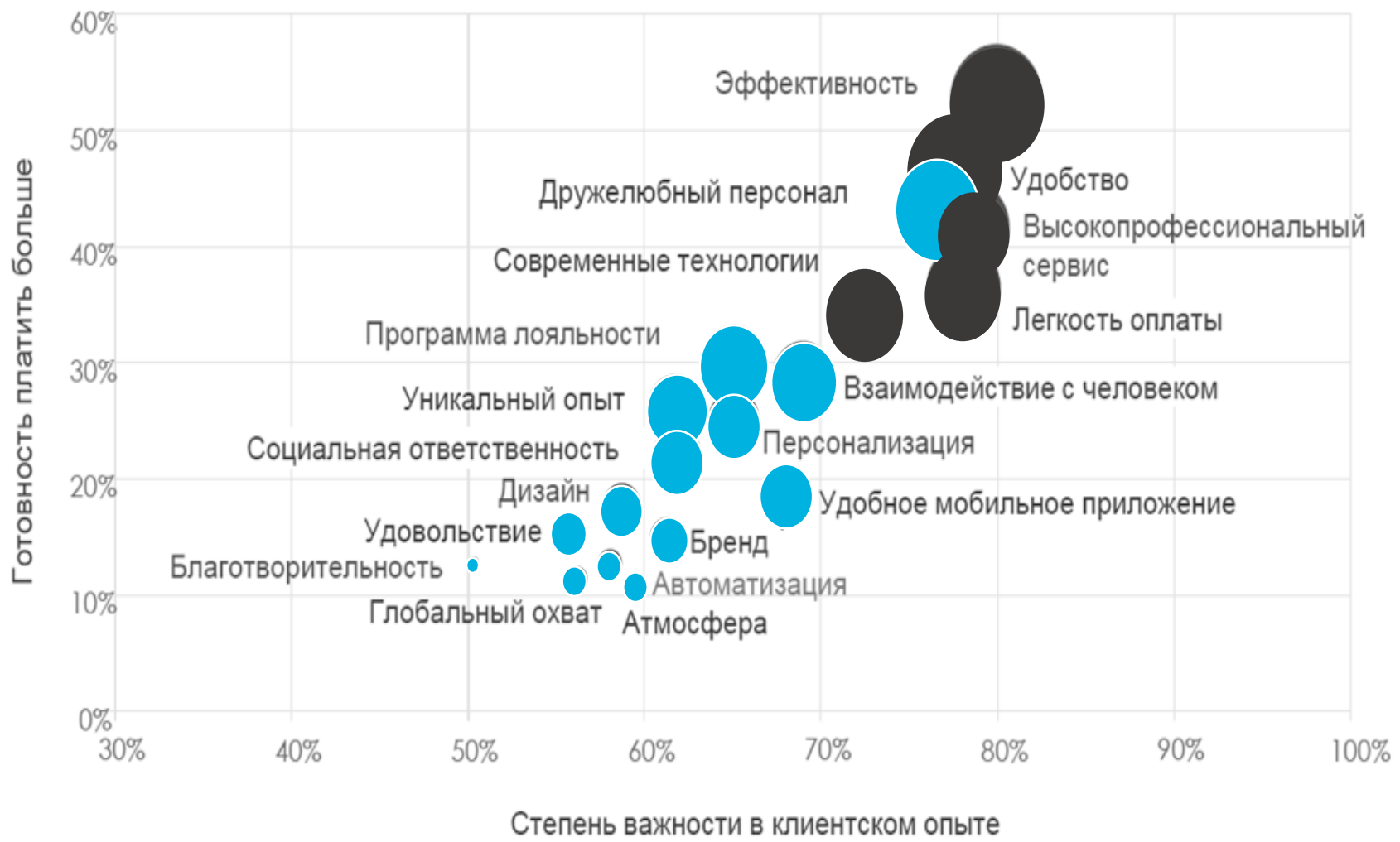
Влияние клиентского опыта

>70%

клиентов выбирают
удобный технологичный
сервис

~43%

считают, что компании
обеспечивают хорошее
качество обслуживания



РАЗРЫВ МЕЖДУ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ И ОЖИДАНИЯМИ (%)

ИСТОЧНИК: PWC.



Потребители банковских услуг **(75%)** ждут максимального внимания к своим потребностям

Чем **больше участие человека** в бизнес-процессе, тем больше **разрыв в ожиданиях и реальности получаемых услуг**

Источник: Исследование PwC. Experience is everything. How to get it right.

<https://www.pwc.de/de/consulting/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

Экосистема – сеть организаций, создающаяся вокруг платформы и пользующая её услугами по формированию лучших предложений для клиентов и доступа к ним, для управления всеми типами потребностей клиентов: юридических и физических лиц.

Data и аналитика

Современная IT платформа (в т.ч. APIs)

Принятие решений в реальном времени



В мире зарождается экономика экосистем, в основе которой лежит принцип **удовлетворения широкого спектра потребностей клиентов через «единое окно взаимодействия»**

Успешная экосистема, кто готов?



Экосистемы только для крупных банков?



вошел в капитал более 20 непрофильных сервисов.



«Чтобы выжить и процветать через пять-семь лет, мы строим финансовую экосистему», — объявил в конце 2017 года председатель правления Тинькофф Банка Оливер Хьюз.



банк заказал разработку концепции консалтинговой компании McKinsey за 132 млн рублей.



Экосистему для юристов в формате «Клуба клиентов» развивает и Альфа-банк.



В Китае развитие онлайн-игроков, таких как Alibaba и Tencent, привело к созданию фактически параллельной банковской системы для розницы и малого бизнеса.

В России банки, которые не впишутся в новую реальность, рискуют повторить судьбу китайских госбанков, потерявших наиболее прибыльные направления бизнеса — розницу и МСБ

Уровень развития автоматизации в России

Самые инновационные страны

Результаты всемирного рейтинга, 2018



Могут ли партнеры банков самостоятельно обеспечить свое подключение

В 10.... 20.... или 100

экосистемам Банков?

Клиентский Менеджер банка работает в «одном окне»:

- расчеты;
- CRM;
- Скоринг по клиенту;
- Скоринг по предмету залога;
- Страхование предмета залога;
- Регистрация предмета залога

и ценность банковского продукта

это

и лояльность

для бизнеса

инфографика

презентация

в картинке

и клиента

статья

плюсы

тинькофф

минимализм

график

иконка

россии

cltv

вода



